

# POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO PARA CLIENTES – AMÉRICA LATINA

## 1. Finalidade e declaração geral da política

- 1.1. A Ecolab valoriza todos os clientes e nosso compromisso com um produto de qualidade e um serviço de alto nível é apoiado por uma política de devolução justa e razoável que melhor atenda aos interesses do cliente e gerencie os custos, segurança da cadeia de suprimentos de devolução e o cumprimento das leis aplicáveis.
- 1.2. Esta política é aplicável a todos os clientes da América Latina a partir de 01 de Dezembro de 2017 e substitui e anula todas as políticas de devolução anteriores. A Ecolab se reserva o direito de atualizar e alterar toda ou qualquer parte desta política sem aviso prévio.
- 1.3. Para os propósitos desta política, cliente é definido como qualquer parte para a qual a Ecolab envie produtos ou equipamentos. Isso não inclui para onde os parceiros do distribuidor da Ecolab enviem para seus clientes diretos. Produto é qualquer coisa que a Ecolab venda, incluindo serviços.
- 1.4. As devoluções estão sujeitas a uma taxa de reposição padrão, a não ser que tenha havido um erro da Ecolab.
- 1.5. O cliente pode entrar em contato com o representante de vendas designado pela Ecolab ou com o serviço de atendimento ao cliente da Ecolab se tiver perguntas relativas a esta política.

## 2. Política

### 2.1. Autorização de Devolução

- 2.1.1. O pedido de autorização de devolução tem que incluir as seguintes informações e precisa ser pré-aprovado por escrito pelo representante de vendas designado pela Ecolab para o cliente ou pelo serviço ao cliente da Ecolab:
  - 2.1.1.1. Número original do pedido da Ecolab ou número da conta do cliente e número do pedido de compra do cliente;
  - 2.1.1.2. Itens específicos e quantidade devolvida (p. ex., número do produto, número de série do equipamento);
  - 2.1.1.3. Razão declarada para a devolução;
  - 2.1.1.4. Informações de contato precisas do cliente (nome, telefone, e-mail)
- 2.1.2. Não será concedida autorização de devolução por:
  - 2.1.2.1. Produto danificado, mais de sete dias corridos após a data de entrega original;
  - 2.1.2.2. Produtos à base de cloro, mais de sete dias corridos após a data de entrega original;

- 2.1.2.3. Todos os outros produtos, mais de trinta dias corridos após a data de entrega original;
- 2.1.2.4. Equipamento personalizado de acordo com especificações do cliente;
- 2.1.2.5. Produto danificado ou perdido pelo cliente ou danificado em trânsito, quando o transporte for providenciado pela transportadora do cliente;
- 2.1.2.6. Produto contaminado na unidade do cliente devido a erro do cliente;
- 2.1.2.7. Produtos com o recipiente aberto, incluindo caixas parciais;
- 2.1.2.8. Produto que não esteja em condição de revenda;
- 2.1.2.9. Produto danificado por mau uso, manipulação incorreta, negligência ou fatores ambientais;
- 2.1.2.10. Produto com custo inferior a US\$ 100 por preço de compra de pedido original devido a erro do cliente

## **2.2. Entrega recusada**

- 2.2.1. Quando o Cliente recusar a entrega de algum pedido de itens comercializáveis, a transportadora devolverá os itens de acordo com as instruções da Ecolab. O cliente receberá crédito, menos nossa taxa de reposição padrão e quaisquer custos aplicáveis, tais como taxas de descarte. Quando os custos de devolução ultrapassarem o total da ordem, a devolução não será creditada.

## **2.3. Cancelamento de pedido**

- 2.3.1. Alterações do pedido ou cancelamento precisam ocorrer antes do processamento do pedido. O cliente receberá crédito, menos nossa taxa de reabastecimento padrão e quaisquer custos aplicáveis, tais como taxas de descarte.

## **2.4. Risco de perda**

- 2.4.1. O cliente deve inspecionar completamente todos os itens para ver se houve danos durante o transporte, antes de aceitar a entrega. Créditos só serão concedidos se um dano for identificado e o cliente notificar o representante de vendas designado pela Ecolab ou o serviço de atendimento ao cliente, no prazo de sete dias corridos a contar da data da entrega original do pedido. A responsabilidade da Ecolab por perdas e danos cessa após o período de sete dias e nenhum crédito será emitido. O cliente é responsável pelo descarte seguro, em conformidade com todos os requisitos legais e regulatórios, além dos custos relativos à manipulação e descarte incorridos pela Ecolab. Esse custo pode ser recuperado através da fatura emitida para o cliente

**2.5. Danos ou perda em trânsito**

- 2.5.1. O cliente e/ou o transportador terceirizado autorizado do cliente é responsável por danos ou devoluções perdidas em trânsito, quando o transporte for providenciado pelo cliente.
- 2.5.2. O transportador e/ou o transportador terceirizado autorizado da Ecolab é responsável por danos ou devoluções perdidas em trânsito, quando a Ecolab organizar o transporte através de um conhecimento de carga pré-autorizado.

**2.6. Manipulação e disposição do produto de retorno**

- 2.6.1. O cliente não pode devolver produtos à Ecolab, a não ser que produtos específicos sejam pré-autorizados pela Ecolab, por escrito, para devolução. Se o cliente tiver produtos que não puderem ser devolvidos para a Ecolab (de acordo com esta política), o cliente fica responsável pelo manuseio adequado e/ou descarte adequado desses produtos. A Ecolab recomenda ao cliente produtos de primeiro uso para o propósito pretendido, mas nos casos em que o cliente opte por descartar esses produtos, o cliente precisa garantir que o produto seja reembalado, despachado e descartado, de acordo com todas as leis e normas municipais, estaduais e federais. O cliente indenizará e isentará a Ecolab de responsabilidade por quaisquer danos ou responsabilidade causada por falha do cliente em manter conformidade com as referidas leis e normas.
- 2.6.2. Para devolução de produtos permitidos por esta política, que a Ecolab tenha a responsabilidade de descartar, a Ecolab providenciará manipulação segura.
- 2.6.3. A Ecolab não aceitará para descarte nem providenciará o descarte de qualquer produto que não seja da Ecolab (por exemplo, produtos concorrentes) de um cliente.

**2.7. Equipamento personalizado**

- 2.7.1. Equipamento personalizado fabricado especificamente com especificações exclusivas do cliente não pode ser devolvido

**2.8. Drop Shipments ou Triangulação de entregas**

- 2.8.1. Uma triangulação de entrega da Ecolab é definida como a situação em que a Ecolab obtém o produto e/ou equipamento de terceiros e o envia diretamente a um cliente da Ecolab a partir dos referidos terceiros.
- 2.8.2. As devoluções de entrega direta só serão aceitas com base nos critérios de aceitação de devoluções do fornecedor original e precisam ser feitas diretamente ao fornecedor original.
- 2.8.3. O cliente receberá o crédito pelo produto em condições aceitáveis, conforme determinado pelo processo de inspeção do fornecedor original, menos a taxa de reposição padrão da Ecolab, e também pode estar sujeito a reduções adicionais relacionadas à política de devolução do fornecedor original, se isso ultrapassar a taxa de reposição.

## **2.9. Devolução de embalagens e rotulagem**

- 2.9.1. As devoluções precisam estar devidamente preparadas para o transporte em conformidade com as normas de transporte aplicáveis e indicar claramente o número da autorização de remessa. A Ecolab pode cobrar do cliente os custos relacionados incorridos por erro do cliente.

## **2.10. Envio de devolução e cronograma**

- 2.10.1. No caso de devoluções pré-autorizadas, o cliente precisa enviar, de acordo com os termos e instruções de envio da Ecolab, no prazo de trinta dias corridos a contar da emissão da autorização de devolução ou o pedido de devolução não estará mais autorizado. Se o transportador não tiver entrado em contato com o cliente dentro de sete dias corridos após a autorização, o cliente precisará notificar o serviço ao cliente da Ecolab.
- 2.10.2. As devoluções recebidas marcadas como "Coleta de Frete" serão recusadas. A Ecolab não é responsável pelos custos de transporte relacionados ao transporte providenciado pelo cliente nem pelos custos relacionados ao produto.

## **2.11. Itens errados recebidos**

- 2.11.1. Somente os itens incluídos no pedido de autorização de devolução serão aceitos. Nenhum crédito será emitido para outros itens e o cliente poderá ser responsável pelos custos relativos à manipulação e disposição incorridos pela Ecolab.

## **2.12. Inspeção**

- 2.12.1. A conformidade do produto com os critérios de aceitação de devoluções da Ecolab será inspecionada após a devolução.
- 2.12.2. Após a inspeção, os pedidos de crédito podem ser reduzidos ou recusados convenientemente, se o Cliente for considerado responsável, incluindo quaisquer custos adicionais de descarte.

## **2.13. Emissão de crédito**

- 2.13.1. Salvo acordo em contrário, os créditos menos as taxas de reposição aplicáveis ou outros encargos podem ser emitidos da mesma forma que o pagamento da fatura original e serão emitidos depois que todas as inspeções e a manipulação forem concluídos.

## **2.14. Taxas de reabastecimento e outros encargos**

- 2.14.1. A Ecolab se reserva o direito de cobrar do cliente por erros por ele causados, de acordo com essa política. Alguns exemplos são produtos e equipamentos pedidos erroneamente, recusados na entrega ou não cancelados a tempo para interromper a entrega.

2.14.2. As taxas de reestoque destinam-se a cobrir uma parcela do custo do frete de devolução e os custos de manutenção correspondentes incorridos pela Ecolab. Essa taxa é calculada com base no custo total dos itens faturados e solicitados para devolução.

2.14.3. Outras taxas razoáveis podem ser cobradas a critério da Ecolab, incluindo, entre outros, custos de descarte e taxas de manipulação adicionais.

<b>CRITÉRIOS DE CRÉDITO DE VENDAS</b>	
<b>25% Taxa de reabastecimento</b>	<b>Erros do cliente em devoluções aceitas:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Produto pré-autorizado e aceitável</li><li>- Pedido cancelado tardiamente</li><li>- Entrega recusada</li><li>- Entrega direta do fornecedor (pode ser maior)</li></ul>
<b>Sem crédito</b>	<b>Erros do cliente em devoluções sem autorização:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Nenhuma autorização de devolução</li><li>- Produto aberto</li><li>- Valor de venda &lt; US\$ 100</li><li>- Equipamento personalizado</li><li>- Produto falha na inspeção da Ecolab</li><li>- Produto falha na inspeção do fornecedor da entrega direta</li><li>- Produto recebido mais de trinta dias corridos após a autorização</li><li>- Recebimento de produto errado</li><li>- Transportadora do cliente danifica o produto</li></ul>